INFORME DE CONFORMIDAD DE PRODUCTO Y/O SERVICIO
PROCESOS QUE REPORTARON

Referencia: PRODUCTO NO CONFORME GESTIÓN DE LABORATORIOS
2017

INFORMACION PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCION	PROCESO RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1. SERVICIO NO CONFORME: Los equipos en los laboratorios destinados para las prácticas académicas (sede central Tunja, seccionales Duitama y Sogamoso) se encuentran sin mantenimiento de equipos vigencia 2017. Acción tomada: el día 7 de Junio de 2017 se realizó reunión con los proveedores interesados en ejecutar este contrato con el fin de realizar las programaciones para el estudio de mercado. Resultado de la acción tomada: el día 3 de Agosto de 2017 se recibieron en el Departamento de Contratación las cotizaciones respectivamente y a la fecha se espera respuesta por parte del Departamento de Contratación para continuar con el proceso de contratación.	GESTIÓN DE LABORATORIOS	Numero de servicios no conformes: 1 Tratamiento no realizado: Se encuentra pendiente la respuesta por parte del Departamento de Contratación relacionado con la solicitud número 744 de fecha 30 de Marzo de 2017 – Mantenimiento preventivo, correctivo y calibraciones/verificaciones de equipos de los laboratorios UPTC vigencia 2017. Fuente: Proceso responsable
2. SERVICIO NO CONFORME:	GESTIÓN DE LABORATORIOS	Número de servicios no conformes: 1

El espacio físico del laboratorio de histotecnología adscrito a la Escuela de Biología – Facultad de Ciencias, presenta fisuras que se han generado en las paredes y techos. Acción tomada: El día 28 de Febrero de 2017, se realizó inspección no planeada al laboratorio de histotecnología, información que se registró en el formato P-DS-P10-F24: Formato de inspecciones no planeadas y se elaboró el respectivo informe. El día 8 de Marzo de 2017, se envío SCOD UPTC-2017-01846 de referencia: Visita técnica al laboratorio de histotecnología, a la oficina de planeación, en el cual se adjunta el informe de inspección; con el fin de solicitar concepto técnico por parte de esta dependencia. Resultado de la acción tomada: El día 25 de Septiembre de 2017, Dirección de Planeación envío el siguiente concepto técnico: “Se debe contratar un estudio de vulnerabilidad sísmica y reforzamiento estructural, que permita dar las soluciones adecuadas al caso, con base en el cual ha de ejecutarse las obras correctivas”.		Tratamiento no realizado: Se enviará la respuesta emitida por Dirección de Planeación a la Decanatura de Ciencias, para que se adelanten las gestiones correspondientes para lograr el propósito. Fuente: Proceso responsable

3. SERVICIO NO CONFORME: El espacio físico del Invernadero adscrito a la Escuela de Biología – Facultad de Ciencias, no dispone de espacios adecuados para el almacenamiento de insumos y ubicación para que los estudiantes realicen sus actividades y análisis correspondientes. Acción tomada: El día 15 de Noviembre de 2016 se remitió esta situación a la Dirección de Escuela de Biología. El día 21 de Noviembre de 2016, Dirección de Escuela de Biología radicó oficio ECB-145 en la Oficina de Planeación, solicitando visita técnica al invernadero. Resultado de la acción tomada: El día 2 de Marzo de 2017, Dirección de Planeación envió respuesta a Dirección de Escuela de Biología, remitiendo las cantidades de obra, presupuesto oficial y especificaciones técnicas de las actividades prioritarias para atender en dichas instalaciones, el plano arquitectónico de localización y plano arquitectónico de los puntos a intervenir.	GESTIÓN DE LABORATORIOS	Número de servicios no conformes: 1 Tratamiento no realizado: Dirección de planeación sugiere que por parte de la Facultad de Ciencias, se gestione la reubicación del invernadero en otro espacio (en área de terreno a nivel de primer piso). Fuente: Proceso responsable

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA

VICERECTORÍA DE INVESTIGACIONES Y EXTENSIÓN

Referencia: PRODUCTO NO CONFORME GESTIÓN FORTALECIMIENTO Y PRODUCTIVIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

PROCESO: SEGUIMIENTO A PROYECTOS

FECHA: 09-10-2017

PRODUCTO NO CONFORME: PROYECTOS EN ESTADO MORA = 42

EN FECHA 21 DE MARZO DE 2017

SGI PROYECTO	ESTADO-PROYECTOS 21 de marzo de 2017	ACCIÓN A FECHA 21 de marzo de 2017	ACCIÓN REALIZADA MES DE SEPRIEMBRE DE 2017 DEPENDIENDO EL ESTADO	ESTADO-PROYECTOS 09 de octubre de 2017
1661	MORA	OFICIO INFORMANDO EL ESTADO MORA	OK	FINALIZADO
1839	MORA	OFICIO INFORMANDO EL ESTADO MORA	OK	CANCELADO
1211	MORA	OFICIO INFORMANDO EL ESTADO MORA	OK	CONCILIACIÓN 07-07-2018
1856	MORA	OFICIO INFORMANDO EL ESTADO MORA	OK	FINALIZADO
1338	MORA	OFICIO INFORMANDO EL ESTADO MORA	OK	CONCILIACIÓN 31-10-2017
1424	MORA	OFICIO INFORMANDO EL ESTADO MORA	Se informa por celular y personalmente al profesor José Pedraza y al cidea sobre estado de proyecto, y el profesor se compromete a entregar informe	MORA

			final, terminando el mes de agosto.	
1632	MORA	OFICIO INFORMANDO EL ESTADO MORA	ok	FINALIZADO
1523	MORA	OFICIO INFORMANDO EL ESTADO MORA	ok	FINALIZADO
1625	MORA	OFICIO INFORMANDO EL ESTADO MORA	ok	CANCELADO
1642	MORA	OFICIO INFORMANDO EL ESTADO MORA	ok	FINALIZADO
1595	MORA	OFICIO INFORMANDO EL ESTADO MORA	Se ha tramitado con asesores homologación de productos y en fecha 09-10-2017, no ha sido positivo dicho trámite.	CONCILIACIÓN vencida a 30-06-2017.
1724	MORA	OFICIO INFORMANDO EL ESTADO MORA	ok	FINALIZADO
1840	MORA	OFICIO INFORMANDO EL ESTADO MORA	ok	CONCILIACIÓN 7-07-2018
1635	MORA	OFICIO INFORMANDO EL ESTADO MORA	ok	FINALIZADO
1620	MORA	OFICIO INFORMANDO EL ESTADO MORA	Se ha tramitado con asesores homologación de productos y en fecha 09-10-2017, no ha sido positivo dicho trámite.	PRORROGA VENCIDA A 20-06-2016
1199	MORA	OFICIO INFORMANDO EL ESTADO MORA	ok	CANCELADO
1725	MORA	OFICIO INFORMANDO EL ESTADO MORA	ok	FINALIZADO
1433	MORA	OFICIO INFORMANDO EL ESTADO MORA	Se informa por celular y personalmente a la profesora Sonia Benites y al cidea sobre estado de proyecto, y el profesor se compromete a entregar	CONCILIACIÓN VENCIDA A JULIO DE 2017

			informe final, terminando el mes de agosto.	
1598	MORA	OFICIO INFORMANDO EL ESTADO MORA	ok	CANCELADO
1322	MORA	OFICIO INFORMANDO EL ESTADO MORA	Se ha tramitado con asesores homologación de productos y en fecha 09-10-2017, no ha sido positivo dicho trámite.	PRÓRROGA A JUNIO 2017
1701	MORA	OFICIO INFORMANDO EL ESTADO MORA	Se ha informado a la profesora Nohora Alfonso y al cifas sobre estado mora, vía telefónica.	PRÓRROGA VENCIDA 15-10-2016
1593	MORA	OFICIO INFORMANDO EL ESTADO MORA	ok	FINALIZADO
1750	MORA	OFICIO INFORMANDO EL ESTADO MORA	Por correo se ha informado al profesor Nestor Pachón sobre prórroga vencida.	PRÓRROGA VENCIDA 30-06-2017
1627	MORA	OFICIO INFORMANDO EL ESTADO MORA	ok	FINALIZADO
1837	MORA	OFICIO INFORMANDO EL ESTADO MORA	ok	FINALIZADO
1570	MORA	OFICIO INFORMANDO EL ESTADO MORA	ok	conciliación 15-12-2017
1169	MORA	OFICIO INFORMANDO EL ESTADO MORA	Por celular se comunicó a la profesora Nancy Agudelo sobre productos que faltan para finalizar el proyecto, la docente se comprometió que a finales de agosto, se pondría a paz y salvo.	MORA
1425	MORA	OFICIO INFORMANDO EL ESTADO MORA	ok	FINALIZADO
1584	MORA	OFICIO INFORMANDO EL ESTADO MORA	ok	CONCILIACIÓN HASTA 28/11/2017
1560	MORA	OFICIO INFORMANDO EL ESTADO MORA	Vía telefónica y personalmente se le informó a la docente Yuranny	MORA

			Archilla sobre la mora por entrega de informe final y a 09-10-2017, no ha registrado en el SGI este documento.	
1550	MORA	OFICIO INFORMANDO EL ESTADO MORA	ok	FINALIZADO
1374	MORA	OFICIO INFORMANDO EL ESTADO MORA	ok	FINALIZADO
1854	MORA	OFICIO INFORMANDO EL ESTADO MORA	El 7 de septiembre de 2017, se envía correo al profesor Edgar Cano, solicitando pantallazo del cvlac, gruplab y acta de liquidación para finalizar el proyecto.	TERMINADO
1846	MORA	OFICIO INFORMANDO EL ESTADO MORA	ok	FINALIZADO
1327	MORA	OFICIO INFORMANDO EL ESTADO MORA	Se ha tramitado con asesores homologación de productos y en fecha 09-10-2017, no ha sido positivo dicho trámite.	CONCILIACIÓN VENCIDA
1396	MORA	OFICIO INFORMANDO EL ESTADO MORA	ok	CONCILIACIÓN A 15-12-2017
1850	MORA	OFICIO INFORMANDO EL ESTADO MORA	El 7 de septiembre de 2017 se envía correo al profesor Fernando Lozano solicitando el favor de registrar en el SGI artículo publicado, cvlac, gruplac, acta de sustentación tesis de maestría y acta de liquidación.	TERMINADO
1638	MORA	OFICIO INFORMANDO EL ESTADO MORA	ok	FINALIZADO
1838	MORA	OFICIO INFORMANDO EL ESTADO MORA	ok	CANCELADO

1061	MORA	OFICIO INFORMANDO EL ESTADO MORA	ok	FINALIZADO
1592	MORA	OFICIO INFORMANDO EL ESTADO MORA	ok	FINALIZADO
1592	MORA	OFICIO INFORMANDO EL ESTADO MORA	ok	FINALIZADO

Acciones generales: el 27 de septiembre se envió correo a los centros informando que la convocatoria de jóvenes y semilleros de investigación está proyectada para que ser publicada en los próximos días, por lo anterior me permito solicitar se pongan a paz y salvo con los productos adquiridos en el acta de compromiso, a más tardar en fecha 10-10-2017.

A continuación se presenta cuadro sobre resumido, estado de proyectos mora a 21 de marzo de 2017

ESTADO	N° PROYECTOS
CANCELADOS	5
CONCILIACIÓN ACTIVA	7
CONCILIACIÓN VENCIDA	2
FINALIZADOS	19
MORA	3

Elaboró: MERCEDES CARDENAS OJEDA, profesional seguimiento a proyectos, el 09 de octubre de 2017.

INFORME ACADEMICA

Elaboró: Karen López- Gestora proceso de Programación Académica

INFORMACION PARA LA REVISION POR LA DIRECCION	PROCESO RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1. INCUMPLIMIENTO DEL CALENDARIO ACADEMICO	PROGRAMACION ACADEMICA	SE INCUMPLIO EL CALENDARIO ACADEMICO PROPUESTO EN LA RESOLUCION NO. 42 DE 2016, DONDE FIJO LAS FECHAS DE CALENDARIO PARA EL PRIMER Y SEGUNDO SEMESTRE ACADEMICO PARA EL AÑO 2017. DEBIDO A QUE EN LA SEMANA ENTRE EL 22 DE AGOSTO Y EL 01 DE SEPTIEMBRE DE 2017 SE PRESENTARON BLOQUEOS EN LAS INSTALACIONES DE LA SEDE CENTRAL Y SEDES SECCIONALES DE DUITAMA, SOGAMOSO Y CHIQUINQUIRA, HECHO QUE IMPIDIO EL NORMAL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES ACADEMICAS Y POR LO TANTO, SE HACE NECESARIO REPROGRAMAR LAS ACTIVIDADES CORREPONDIENTES A DOS SEMANAS ACADEMICAS. PARA LO CUAL SE MODIFICO EL CALENDARIO ACADEMICO, MEDIANTE LA RESOLUCION 42 DE 2017 (04 DE SEPTIEMBRE DE 2017), PARA ESTABLECER LA RECUPERACION DE CLASES Y DAR CONTINUIDAD DEL SEGUNDO SEMESTRE DE 2017.
2.INCUMPLIMIENTO DEL CALENDARIO ACADEMICO	PROGRAMACION ACADEMICA	DEBIDO A LAS SITUACIONES DE ANORMALIDAD ACADEMICA PRESENTADAS, EL CONSEJO ACADEMICO VIO LA NECESIDAD DE MODIFICAR EL CALENDARIO ACADEMICO PARA EL SEGUNDO SEMESTRE ACADEMICO DE 2017, PARA DESARROLLAR A CABALIDAD LOS CONTENIDOS PROGRAMATICOS DE LAS ASIGNATURAS DEL PLAND ESTUDIOS. MEDIANTE RESOLUCION NO. 48 DE FECHA 10 DE OCTUBRE DE 2017. ANEXO RESOLUCIONES ANTES MENCIONADAS FUENTE: CONSEJO ACADEMICO.

SERVICIO NO CONFORME EDUCACIÓN VIRTUAL 2017

A continuación se relacionan las diferentes interrupciones que causaron la no disponibilidad del Aula Virtual para los diferentes usuarios, en los tres primeros trimestre del año.

Fecha y hora incidente	Fecha y hora restablecimiento servicios	Causa del incidente	Sistema Afectado	Actividad Realizada	Observaciones
21 marzo 2017 11:00	21 marzo 2017 13:00	No identificada	Todos los servicios de la universidad	Sistemas realiza ajustes en data center	No se pudo conocer información sobre la causa de la interrupción.
03/05/2017 11:00a.m.	03/05/2017 4:42 p.m.	Daño disco duro sistema operativo	tics.uptc.edu.co y virtual.uptc.edu.co	Cambio de contenedores a otro servidor	Se realiza copia de los contenedores respectivos (701 y 703) alojados en SUA y se restauran en BOCHICA.
12 de mayo de 2017 12:30	12 de mayo de 2017 19:12	Espacio en disco LunDTICS insuficiente	tics.uptc.edu.co	Cambio de disco de almacenamiento	Se realiza copia del contenedor 806 alojado en BOCHICA, se restaura en el mismo con almacenamiento en local-lmv
7 de junio de 2017 13:30	7 de junio de 2017 14:42	Bloqueo servidor SUE (172.16.1.175)	moodle.uptc.edu.co, moodle2.uptc.edu.co, 172.16.1.186 (dspace antiguo)	Reinicio del servidor 172.16.1.175 (SUE)	Al verificar el log de errores del servidor 172.16.1.175 no se encuentra falla alguna que explique el motivo por el cual se bloquea la misma
7 de junio de 2017 16:30	7 de junio de 2017 17:49	Bloqueo servidor Bochica (172.16.1.177)	virtual.uptc.edu.co, tics.uptc.edu.co	Reinicio del servidor 172.16.1.177 (Bochica)	Al verificar el log de errores del servidor 172.16.1.177 no se encuentra falla alguna que explique el motivo por el cual se bloquea la misma
14 de julio de 2017 8:00 a.m.	15 de julio de 2017 15:00 p.m.	Falla eléctrica	Todos los servicios de la Universidad	Esperar servicio técnico de la Empresa de Energía de Boyacá EBSA	Falla en una de las fases de la energía eléctrica. Bypass no detecta planta eléctrica permitiendo que la UPS continúe proporcionando energía a los servidores hasta agotar su capacidad de carga, se reporta a la empresa

					Schneider Bogotá encargada del soporte del bypass.
15 de julio de 2017 15:00 p.m.	17 de julio de 2017 8:30 a.m.	Conexión Internet e Intranet	Conexión a sitios y aplicaciones de la Universidad	Reinicio de servicios DNS	Al quedar sin energía los servidores, se bloquea el servicio DNS.
31 de julio de 2017 6:45 a.m.	31 de julio de 2017 8:20 a.m.	Apagado inesperado de 6 servidores	http://www.uptc.edu.co y conexión a internet	Prender manualmente servidores	Amanecen apagados 6 servidores inesperadamente, se prenden nuevamente y se intenta buscar la causal del apagado por parte del personal de DTIC.
31 de julio de 2017 11:50 a.m.	31 de julio de 2017 12:01 p.m.	Realizando pruebas sistemas de quejas y reclamos	http://www.uptc.edu.co y aulas	Dirección de TIC NO notificó ajustes realizados	Se verificó y se identificó normalidad en el acceso a las aulas.
01 de Agos. de 2017 14:41 p.m.	01 de Agos. de 2017 17:04 p.m.	Inconve-nientes en archivo de configura-ción de apache	http://www.uptc.edu.co, virtual.uptc.edu.co y registro.uptc.du.co	Corrección sintaxis	Se modificó archivo de configuración de apache para el nuevo redireccio-namiento de la página catalogo.uptc.edu.co se corrige error de sintaxis en el archivo y reinicio de sistema (init 6), sistemas se recuperan satisfactoriamente.

PRODUCTO NO CONFORME							
PROCESO	**PRODUCTO / SERVICIO**	**FACTORES DE NO CONFORMIDAD**	**REQUISITOS DEL PRODUCTO**	**CLIENTE**	**ACCIÓN DE TRATAMIENTO**	**RESPONSABLE**	**SE MATERIALIZÓ O NO**
GESTION DE BIBLIOTECAS	**SERVICIO DE BIBLIOTECA**	NO DISPONIBILIDAD DEL MATERIAL BIBLIOGRÁFICO	ACUERDO 014 DEL 1998 POR EL CUAL SE ESTABLECE EL REGLAMENTO GENERAL PARA BIBLIOTECAS FORMATO A-GC-P01-F01 SOLICITUD DE BIENES Y SERVICIOS. A-GB-P01-F01 SOLICITUD RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACION A-GB-P01-F02 SOLICITUD DE PUBLICACIONES PERIODICAS	ESTUDIANTES DOCENTES COMUNIDAD EN GENERAL	ADQUISICIÓN DE RECURSO BIBLIOGRÁFICO DE ACUERDO A LAS SOLICITUDES RECIBIDAS POR PARTE DE LOS PROGRAMAS ACADÉMICOS Y DEL SISTEMA DE BIBLIOTECAS.	**RESPONSABLE DE ADQUISICIONES**	**NO**
					LOS USUARIOS PODRÁN REALIZAR SOLICITUDES DE RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS POR MEDIO DE LA PÁGINA WEB DE LA BIBLIOTECA	**SERVICIOS AL PÚBLICO**	**NO**
					REALIZAR ESTRATEGIAS PARA LA EVALUACIÓN DE COLECCIONES DE ACUERDO A LA NATURALEZA DE CADA UNA DE LAS BIBLIOTECAS	**RESPONSABLE DE CADA BIBLIOTECA DEL MULTICAMPUS**	**NO**
		AUSENCIA O NO COMPETENCIA DE PERSONAL	FORMATO A-GH-P02-F10 NECESIDADES DE PERSONAL ADMINISTRATIVO; SE SOLICITA LA COMPETENCIA Y LOS PERFILES DE LOS CARGOS REQUERIDOS		CONTRATAR Y ASIGNAR PERSONAL IDÓNEO DE ACUERDO AL PERFIL Y LAS NECESIDADES DEL SERVICIO SOLICITADAS POR EL GRUPO DE BIBLIOTECAS	**PROCESO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**	SE MATERIALIZÓ EL RIESGO YA QUE NO SE CUENTA CON LA CANTIDAD NECESARIA DE PROFESIONALES.
					DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN	**LÍDER DEL PROCESO**	**NO**

					INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN A LOS PUESTOS DE TRABAJO	**RESPONSABLES DE CADA ÁREA**	**NO**
					SOLICITUD PARA REALIZACIÓN DE TALLERES PERTINENTES A LAS NECESIDADES DEL PROCESO Y ACTUALIZACIÓN EN TEMAS DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS Y DE BIBLIOTECOLOGÍA	**RESPONSABLE DE SERVICIOS AL PÚBLICO**	SE MATERIALIZÓ YA QUE NO SE REALIZÓ LA ACCIÓN DE TRATAMIENTO PROPUESTA
		CONDICIONES INADECUADAS DE:	INFRAESTRUCTURA FISICA	CUMPLIMIENTO AL ACUERDO 014 POR EL CUAL SE ESTABLECE EL REGLAMENTO GENERAL PARA BIBLIOTECAS	INSPECCIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA Y SOLICITUD DE AMPLIACIÓN, ADECUACIÓN, RENOVACIÓN Y MANTENIMIENTO	**ENCARGADO DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA**	ACTUALMENTE EXISTEN PROYECTOS CON PLANEACIÓN
			TECNOLOGICA		MONITOREO ACADÉMICO DE BASES DE DATOS PARA EVALUAR EL USO DE LAS SUSCRIPCIONES Y SU CORRECTO FUNCIONAMIENTO VERIFICAR VIGENCIA DE LA SUSCRIPCIÓN DE LAS MISMAS	**RESPONSABLE BASES DE DATOS**	**NO**
					VERIFICAR EL FUNCIONAMIENTO DE LA RED Y SOLICITAR MANTENIMIENTO PREVENTIVO. EN CASO DE SER NECESARIO SOLICIITAR SOPORTE TÉCNICO	**INGENIERO DE SISTEMAS DE LA BIBLIOTECA**	**NO**
					GARANTÍA DEL MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA (WI-FI, RED Y CABLEADO ELÉCTRICO)	**PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSOS INFORMÁTICOS**	AUNQUE SE HA REALIZADO MEJORAS, TODAVÍA HACE FALTA CONTINUAR CON DICHAS ACTIVIDADES
					MODERNIZACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE EQUIPOS Y MOBILIARIO EN NUMERO Y ESPECIFICACIONES ADECUADAS.	**ENCARGADO DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA**	ACTUALMENTE EXISTEN PROYECTOS CON PLANEACIÓN
			BIOLÓGICA		MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LAS COLECCIONES: PROTOCOLO DE ORGANIZACIÓN, ORDEN Y LIMPIEZA DE COLECCIONES Y PUESTOS DE TRABAJO	**RESPONSABLE DE SERVICIOS AL PÚBLICO**	**NO**
					REALIZAR ACTIVIDADES PERTINENTES PARA LA BAJA DEFINITIVA DE LOS LIBROS CON BIODETERIORO CAUSADO POR AGENTES BIOLÓGICOS	**RESPONSABLE DE INVENTARIO**	**NO**

			AMBIENTALES (BAJA ILUMINACION, RUIDO EXCESIVO, MOBILIARIO AVERIADO O NO ADECUADO)			SOLICITAR AL PROCESO PERTINENTE LA REVISIÓN Y MANTENIMIENTO ADECUADO.	**ENCARGADO DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA**	**NO**